心理学报 2019, Vol. 51, No. 3, 353−365
Acta Psychologica Sinica DOI: 10.3724/SP.J.1041.2019.00353

员工负性情绪对情绪劳动策略的影响*

房俨然[1] 魏 薇[1] 罗 萍[1] 刘晓东[1] 施俊琦[1] 战宇杰[2]

([1] 中山大学岭南(大学)学院, 广州 510275) ([2] Wilfrid Laurier University, Waterloo 22120, 加拿大)

摘 要 情绪劳动指的是员工在工作中按照组织的要求来调节自己的情绪感受和表达, 是服务行业普遍关注的问题。本研究基于自我调节理论(Self-Regulation Theory), 探讨了员工个体内负性情绪对情绪劳动策略的影响效应, 以及个体间水平上员工工作年限和情绪智力对该效应的跨层次调节作用。通过分析收集自 210 名呼叫中心员工 14 个工作日的追踪数据, 本研究发现员工每天的负性情绪显著抑制了深层动作; 工作年限和情绪智力显著调节了个体内负性情绪对情绪劳动策略的影响效应。数据分析结果支持了情绪劳动的研究中自我调节理论的作用, 本研究也据此讨论了理论意义和实践应用价值。

关键词 负性情绪; 情绪劳动策略; 工作年限; 情绪智力

分类号 B849:C93

1 问题提出

2017 年, 中国服务业增加值为 427032 亿元, 占全国 GDP 比重为 51.6% (中国国家统计局, 2018), 正成为促进我国国民经济发展的重要力量。服务业员工在为客户提供服务的过程中, 为了建立和维持良好的服务和企业形象, 往往需要表现出积极的情绪状态。与这一管理实践相适应的, 情绪劳动的相关话题也在近年来受到了学者们越来越多的关注。情绪劳动是指个体在工作中, 致力于对情感的管理, 从而表现出可被公众观察到的面部表情和身体动作(Hochschild, 1983; Grandey, 2000)。Hochschild (1983)提出了情绪劳动的两种具体策略: 表层动作是指员工通过改变表面上的动作(如改变面部表情、转换语音语调等)而非调节内心真实感受的方式来展示情绪, 此时员工所展示的是与其内心感受相矛盾的情绪状态(Hochschild, 1983; 莫申江, 施俊琦, 2017); 深层动作则是指员工通过主动站在对方的角度重新评估情境, 或者主动将注意力集中到积极、正面的事情上来调节自我体验, 从而获得并展现出与组织期望相一致的情感感受(Hochschild, 1983; Gross, 1998)。

尽管表层动作和深层动作都是员工用以响应工作要求的具体策略, 但与表层动作相比, 深层动作更聚焦于改变对于环境认知的前端调节(Grandey, 2000), 包含了更多的心理加工过程, 涉及了更复杂的认知调节机制, 因而也需要耗费更多的心理资源(马淑蕾, 黄敏儿, 2006; Zapf, 2003)。就两种情绪劳动策略的效果而言, 相较于深层动作, 采取表层动作会使人体会到不真实感, 因而还会对员工的心理健康带来更大负面作用(Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Lee, 2002; 黄敏儿, 吴钟琦, 唐淦琦, 2010), 甚至促使员工做出负面行为(莫申江, 施俊琦, 2017)。因此, 近年来学者们开始逐渐关注影响具体情绪劳动策略的前因, 希望能够引导服务业员工更好地开展工作。例如, 学者们从个体人格特质(Austin, Dore, & O'Donovan, 2008; Diefendorff, Richard, & Croyle, 2006; 任庆颖, 张文勤, 2014)、工作满意度(杨林锋, 胡君辰, 2010)、感知到的组织公平感(杨勇, 马钦海, 曾繁强, 谭国威, 杨春江, 2013)、感知到的情绪劳动要求(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005; Gosserand

收稿日期: 2018-04-20
* 国家自然科学基金委杰出青年基金项目资助(No. 71425004)。
通信作者: 施俊琦, E-mail: shijq3@mail.sysu.edu.cn

& Diefendorff, 2005)等多个方面探讨了员工具体情绪劳动策略的前因变量，有力推进了情绪劳动领域的研究。

而值得注意的是，对于服务行业员工来说，他们在每一天的日常工作中都需要调整和展现出适宜的情绪。为了响应工作对于情绪表达的要求，服务业员工在不同情绪状态下所采取的情绪劳动策略就可能有所不同，这就促使有关情绪劳动的研究更进一步地挖掘在个体内的差异。尤其针对涉及到情绪的研究问题而言，个体具体的情绪感知往往是有明确原因、持续时间较短但较强烈的情感体验(Menges & Kilduff, 2015)，可见在需要进行情绪劳动的情境中，同一位员工对不同强度情绪进行调整和表达的过程也可能存在差异。因此，采用更细腻的个体内追踪的研究范式，有助于揭示员工采取不同情绪劳动策略的具体前因。

借助自我调节理论的框架，本研究旨在探讨个体内负性情绪对其情绪劳动策略的影响作用及其边界条件。自我调节是指个体通过控制或改变自己的思想、情感、冲动以及行为能力，以达到目标的过程(Baumeister, Vohs, & Tice, 2007; Gailliot et al., 2007; 黎坚，庞博，张博，杜涵, 2011)。在情绪劳动的情境中，员工正是通过调整和展现适宜的情绪以达到满足工作要求、获取劳动报酬的目的，属于典型的自我调节过程。根据自我调节理论，个体能够用以进行自我调节的资源并不是取之不尽、用之不竭的(Baumeister et al., 2007; Baumeister & Vohs, 2007; Muraven & Baumeister, 2000)，当个体在自我调节的过程中缺乏足够的资源时，就会降低自我调节的效果(Baumeister et al., 2007; Gailliot et al., 2007; 黎坚等, 2011)。基于此，本研究首先论述、探讨了负性情绪对不同情绪劳动策略的影响。进一步地，本研究也同样依据自我调节理论，探讨个体水平上员工认知资源(即工作年限)和自我调节资源(即情绪智力)的差异对个体内负性情绪与情绪劳动策略关系之间的跨层次调节作用。本研究所包含的研究假设见图 1 所示。

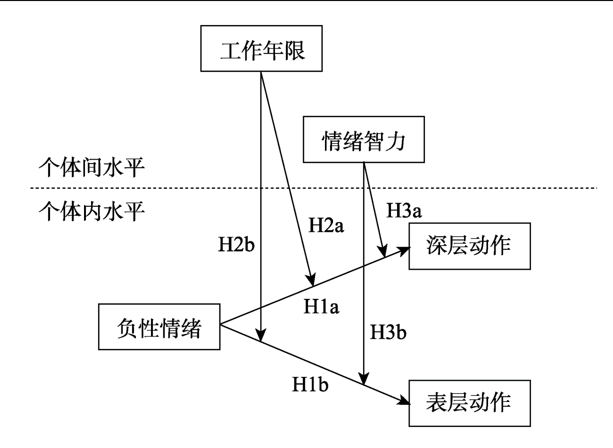


图 1 研究假设模型

1.1 员工每天负性情绪对情绪劳动策略的影响

对于服务行业员工而言，他们在进行情绪劳动之前，就有可能因为经历其他导致情绪变化的事件(既可能是其他工作事件，也可能是产生溢出效应的非工作事件)，而已经产生了不同程度的负性情绪的基础水平(Judge & Ilies, 2004; Scott & Barnes, 2011; Weiss & Cropanzano, 1996; Zhou et al., 2017)。负性情绪水平的高低反映了个体能够用于自我调节的资源水平，当员工体会到更多的负性情绪时，他们能够用于继续进行自我调节的资源就会相应减少(Hagger, Wood, Stiff, & Chatzisarantis, 2010; Liu et al., 2017)。

首先，这是因为个体所感受到的负性情绪往往是与之相联系的负性事件所导致的结果(Weiss & Cropanzano, 1996)。在经历负面事件之后，个体需要消耗认知资源对事件和自我情感状态进行评估和判断(Clore, 1994; Smith, Haynes, Lazarus, & Pope, 1993)，因而负性情绪的产生会使得个体资源在下一阶段自我调节过程(如进行情绪劳动)开始之前就被削弱和分散(Beal, Weiss, Barros, & MacDermid, 2005)。其次，对于感受到更高水平负性情绪的员工而言，他们在经历负面事件之后，更容易不自觉地陷入到对负面事件的反刍中(Berkowitz, 1989; Wang et al., 2013)，从而使认知资源被不自觉地、不断地分配到对不良事件的反刍和重新评估的过程、而不是被分配到完成工作目标的情绪劳动当中。最后，在情绪劳动情境中，员工体会到了较高水平的负性情绪，就意味着“情绪−规则失调”的程度加剧，从而给情绪调节提出了更大的挑战(Hülsheger & Schewe, 2011)。因而此时对于这些体会到更高水平负性情绪的员工而言，他们所面临的工作需求和工作压力是被相对放大的，他们需要付出更多的认知资源才能够达成自我情绪调节的目标。

因此，对于需要进行情绪劳动的服务行业员工而言，较高水平的负性情绪既损耗了他们在接下来情绪劳动中可以调用的资源，也加大了情绪劳动工作对他们心理资源消耗的需求。而即便体验到了较高水平的负性情绪，服务业员工也依然需要通过一定的情绪管理策略对自己的情绪表达进行管理

(Deiffendorff & Gosserand, 2003)。而在深层动作和表层动作这两种情绪劳动策略之间，既存在着情绪调节时间点上的差异，也存在着所涉及的心理加工过程复杂程度的差异。一方面，从情绪调节的时间点上来看，采取深层动作需要员工在与消费者互动之前就开始调节情绪的工作；而采取表层动作则只需要员工在与消费者互动当下通过改变情绪外在表达的方式来达到工作目标(Grandey, 2000)。可见相较于表层动作而言，深层动作需要员工在负性事件发生之后更短的时间内展开情绪调节工作。另一方面，从所涉及的心理加工过程的复杂程度来看，相较于表层动作，深层动作需要员工主动调整自己的认知和情绪状态，可能涉及到转移注意力或者重新评估环境与事件的具体认知过程(Gross, 1998)，包含了更多的心理加工过程，涉及了更复杂的认知调节机制，因而比直接地伪装和表现出工作所需要的情绪要消耗更多的自我调节资源(Ashforth & Humphrey, 1993；马玉凤，王涛, 2011)。

根据自我调节理论，我们能够推断，如果员工在与顾客互动之前就已经体会到了较高程度的负性情绪，那么他们在下一步自我调节过程中所能够支配的资源就会相对减少，因而难以在更短时间内继续投入到消耗更多资源、涉及更复杂认知调节机制的深层动作中。因此，体会到更高负性情绪的员工将较少地采取深层动作的情绪表达策略，而较多地选择不需要消耗过多认知资源的表层动作策略。基于此，本文提出：

假设 1a：当员工每天的负性情绪水平更高时，将采取更少的深层动作策略。

假设 1b：当员工每天的负性情绪水平更高时，将采取更多的表层动作策略。

1.2　工作年限的跨层次调节作用

工作年限衡量的是员工在某一工作岗位上的工作时间长度，较长的工作年限意味着员工有更多的机会积累多种情境下的工作经验(Schmidt, Hunter, & Outerbridge, 1986)，是服务业员工能够用以进行自我调节的重要认知资源(Ackerman, 1988; Beal et al., 2005; Wang, Liao, Zhan, & Shi, 2011)。对于工作年限较长的员工而言，他们能够有更多的经验和工作相关的知识来帮助他们在高压情境下(例如在进行情绪劳动之前就感受到高水平负性情绪的情境下)熟练地调整自己的情绪(Schmidt et al., 1986; Tesluk & Jacobs, 1998)。除此之外，Kanfer 和 Ackerman (1989)的研究也表明，对于工作年限较长的员工而言，他们所具备的工作任务相关的知识和技能也使他们在进行工作相关的自我调节过程中往往不需要损耗过多个体资源也能够准确、有效地完成工作任务。而相反地，工作年限较短的员工则相对缺乏在复杂工作情形和负面心境中迅速、有效进行情绪调节的经验认知，因而他们的情绪调节策略更容易受到负性情绪波动的影响。因此，我们提出：

假设 2a：工作年限调节了负性情绪对深层动作的影响：对于工作年限较长的员工而言，负性情绪对深层动作的抑制作用减弱。

假设 2b：工作年限调节了负性情绪对表层动作的影响：对于工作年限较长的员工而言，负性情绪对表层动作的促进作用减弱。

1.3　情绪智力的跨层次调节作用

情绪智力作为员工个体水平上的自我调节资源(self-regulation resource)，在服务业员工进行自我调节的过程中发挥着重要作用。自我调节资源泛指个体所具有的用以控制和修正自身情绪、行为和精神状态的心智能力(Baumeister & Vohs, 2003; Halbesleben, Neveu, Paustian-Underdahl, & Westman, 2014; Liu et al., 2017)。情绪智力作为个体所具备的准确感知和评估自我以及他人情绪状态、运用和表达情绪的能力(Mayer & Salovey, 1997; Wong & Law, 2002)，正是情绪劳动情境下帮助服务行业员工进行情绪调节的关键自我调节资源。

首先，对于情绪智力较高的员工而言，他们能够更好地识别情绪及其含义，并把这些信息运用到解决问题的过程当中(Mayer, Salovey, & Caruso, 2004；彭正敏，林绚晖，张继明，车宏生, 2004)。因此，情绪智力水平较高的员工能够更敏感、准确地对自己的情绪状态进行判断，从而避免陷入到不自觉地对情绪进行反复评估、唤起和反刍的过程中，帮助个体在一定程度上避免认知资源的持续消耗。其次，由于情绪智力水平更高的员工也能够更好地调节和表达情绪(Mayer & Salovey, 1997; Wong & Law, 2002)，因此即便是在体会到较高水平负性情绪的情形之下，较高水平的情绪智力也帮助员工通过多种方式和渠道来实现情绪调节的目标(Schutte et al., 1998)。基于此，我们提出：

假设 3a：情绪智力对员工负性情绪和深层动作之间的关系具有显著的调节作用：当员工的情绪智力水平较高时，负性情绪对深层动作的抑制作用减弱。

假设 3b：情绪智力对员工负性情绪和表层动作之间的关系具有显著的调节作用：当员工的情绪智力水平较高时，负性情绪对表层动作的促进作用减弱。

2 研究方法

2.1 研究样本和数据收集程序

本研究采用的数据收集于中国南方某呼叫中心的客户服务代表。该呼叫中心为客户提供信用卡和网上银行服务。通过银行人力资源部，我们将研究声明和一封保证保密性和自愿参与的信发给所有 291 位客户服务代表。210 位客户服务代表同意参加本次调研(问卷回收率为 72.2%)，其中包括 184 名女性员工(占 89.3%)和 22 名男性员工(占 10.7%)。这种性别比例和以往有关服务行业的研究(如 Gosserand & Diefendorff, 2005; Johnson & Spector, 2007)大致相似。被试的平均年龄是 25.11 岁(SD = 2.33 岁)，年龄范围在 21 岁到 32 岁之间。

数据收集过程分为两个阶段，数据收集都通过向员工发放和回收纸质问卷来完成。研究团队将调研问卷制作完成之后，由呼叫中心的人力资源部安排班组长协助发放和回收问卷。在最初的评估阶段中，我们调查了被试的人口统计学信息、工作年限、情绪智力以及其他个体层面上的控制变量。在每天的评估阶段中，被试在每天早上工作开展之前完成关于正性情绪和负性情绪的调查，在每天下午下班之前，他们还需要完成关于一天之内情绪劳动策略的调查。排除遗漏的天数后，为期 14 个工作日的调查得到了 2921 份调查结果。

2.2 测量工具

本研究采用 Brislin (1980)推荐的回译的方式将英文量表翻译为中文。

每天的负性情绪。员工每天早晨的负性情绪通过由 Watson, Clark 和 Tellengen (1988)开发的 10 条目量表进行测量。被试在每天早晨开展工作之前进行负性情绪的测量，以剔除当天工作中与客户互动的经历对测量的影响。测量中，被试需要评估量表的形容词(如“战战兢兢的”、“害怕的”等)在多大程度上体现了他们当下的感受。该量表用 Likert 5 点量表进行测量。其中“1”表示“非常不同意”，“5”表示“非常同意”。员工每天早晨体会到的负性情绪的 ICC (1) = 0.56，说明个体内差异能够解释其 44%的方差。在本研究中该量表的内部一致性系数为 0.88。

每天的情绪劳动策略。本研究通过 Brotheridge 和 Lee (2003)以及 Grandey (2003)的研究中使用的 8 条目量表来测量员工每天的情绪劳动策略。员工根据他们当天工作中的行为表现来汇报他们的情绪劳动行为。在该量表中，3 个条目测量了员工的深层动作行为，代表条目如“在与客户通话时，我尽我最大的努力真正感受公司要求的良好服务情绪”；5 个条目测量员工的表层动作行为，代表性条目如“在与客户通话时，我表现出公司要求的友好态度，哪怕我并不想这么做”。该量表用 Likert 5 点量表进行测量。其中“1”表示“从不这么做”，“5”表示“总是这么做”。员工每天深层动作的 ICC (1) = 0.42，说明员工的个体内差异解释了其中 58%的方差；员工每天表层动作的 ICC (1) = 0.65，说明个体内差异解释了其中 35%的方差。在本研究中，员工每天深层动作量表和表层动作量表的内部一致性系数分别为 0.84 和 0.86。

工作年限。工作年限由被试自我报告他们作为服务代表在呼叫中心工作的时间长度。本研究将被试汇报的工作时间长度统一为以年为单位，数值越大代表被试的工作年限越长。

情绪智力。本研究选用 Wong 和 Law (2002)开发的 16 条目量表来测量员工的情绪智力。该量表在中文情境中开发，并且在已有研究中表现出了很好的信度和效度(如 Law, Wong, & Song, 2004; Wong & Law, 2002)。代表性条目如“我对自己的情绪有很强的掌控力。”该量表用 Likert 7 点量表进行测量。其中“1”表示“非常不同意”，“7”表示“非常同意”。该量表在本研究中的内部一致性系数为 0.87。

控制变量。首先，由于年龄往往体现了个体与他人互动的一般经验，而女性在工作和家庭环境中都会进行更多情绪相关的工作(Hochschild, 1983)，且神经质水平也往往影响了个体的情绪感知与表达(Saucier, 1994)，本研究将被试的年龄、性别和神经质纳入作为控制变量，并选用 Saucier (1994)开发的 8 条目量表对神经质进行测量，该量表在本研究中的内部一致性系数位 0.70。其次，本研究也控制了被试个体间水平上的情绪劳动策略选择倾向。在控制了个体间水平上情绪劳动策略的选择倾向之后，我们能够更准确地检验个体内情绪劳动策略的波动及其影响因素。本研究也同样采用 8 条目量表(Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2003)来测量员工一般性的情绪劳动策略。本研究中深层动作倾向和表层动作倾向的内部一致性系数分别为 0.77 和 0.72。第三，我们也控制了员工每天早晨感知到

的正面情绪水平，以及员工个体水平上的正性情感特质和负性情感特质的影响。同样通过 Watson 等学者(1988)开发的 PANA 量表，我们测量了员工个体间水平上的正性情感特质和负性情感特质，以及每天早晨体会到的正性情绪。本研究中个体间水平上正性情感特质和负性情感特质的内部一致性系数分别为 0.70 和 0.82，个体内水平上正性情绪的内部一致性系数为 0.86。最后，我们也参照 Wang 等学者(2013)的研究，控制了模型中的顺序效应。[1]

2.3　数据分析策略

本研究收集的数据包含嵌套结构(每个被试中嵌套了 14 个工作日中的数据点)。因此，本研究采用 Mplus 7.0 软件(Muthén & Muthén, 2012)进行多水平分析，以检验所提出的理论模型。在个体内水平上，本研究通过估计组内中心化之后的员工每天负性情绪对两种情绪劳动策略效应的随机斜率来检验所提出的主效应假设。在个体间水平上，我们首先控制了样本中心化之后的员工情绪智力和工作年限对情绪劳动的效应，并根据 Hofmann 和 Gavin (1998)的建议，在控制了员工每天负性情绪、正性情绪的个体内均值之后，通过估计个体间水平上调节变量对个体内负性情绪对情绪劳动策略作用随机斜率的影响来检验跨层次调节作用。

3　研究结果

表 1 列出了各研究变量的平均值、标准差，以及相关系数。在个体内水平上，负性情绪与深层动作显著负相关($r = -0.28$, $p < 0.01$)，而与表层动作显著正相关($r = 0.04$, $p < 0.05$)。相关系数分析初步支持了本研究提出的假设 1a 和假设 1b。我们针对研究涉及的主要变量(负性情绪、深层动作、表层动作、情绪智力)进行了多水平验证性因子分析。多水平验证性因子分析的结果表明，本研究所反映的四因素模型能够较好地拟合数据，$\chi^2 = 1402.48$, $df = 555$, RMSEA = 0.02, CFI = 0.90, SRMR (个体内水平)= 0.04, SRMR (个体间水平)= 0.07。另外，考虑到深层动作和表层动作都属于情绪劳动的具体策略，且负性情绪、深层动作、表层动作都是个体内变量，我们也检验了三因素模型(将深层动作、表层动作合并为一个因子，而情绪智力、负性情绪作为两个单独因子)、双因素模型(将深层动作、表层动作、负性情绪合并为一个因子，而将情绪智力作为一个单独因子)、单因素模型(将深层动作、表层动作、负性情绪、情绪智力合并为一个因子)的模型拟合结果。结果表明，与本研究所涉及的四因素模型相比，三因素模型、双因素模型、单因素模型的模型拟合度均显著下降($\Delta\chi^2 = 1759.65$, $\Delta df = 5$, $p < 0.01$; $\Delta\chi^2 = 5705.15$, $\Delta df = 24$, $p < 0.01$; $\Delta\chi^2 = 5020.97$, $\Delta df = 13$, $p < 0.01$)。由此可见，研究所涉及的四个主要变量之间具有较高的区分效度，代表了四个不同的构念。

检验个体内负性情绪对情绪劳动策略的影响。本研究通过估计员工每天负性情绪对两种情绪劳动策略影响的随机斜率模型来检验所提出的主效应假设，并将相关结果总结在表 2 和图 2 中。由表 2 和图 2 可见，员工每天早晨的负性情绪显著减少了深层动作($\gamma_{10} = -0.13$, $p < 0.01$)，但与表层动作之间的关系并不显著($\gamma_{10} = 0.01$, $p > 0.05$)。因此，本研究提出的假设 1a 得到了数据支持，而假设 1b 没有得到数据支持。在此基础之上，该主效应模型中“负性情绪–深层动作($\tau_1 = 0.06$, $p < 0.01$)”关系、“负性情绪–表层动作($\tau_1 = 0.09$, $p < 0.01$)”关系的随机斜率的残差均显著，说明个体内负性情绪与深层动作之间的关系，以及负性情绪与表层动作之间的关系能够进一步被个体间水平上的因素调节。

检验工作年限和情绪智力的跨层次调节作用。同样由表 2 和图 2 可见，员工工作年限和情绪智力均显著削弱了个体内员工每天负性情绪对深层动作的抑制作用(对于工作年限，$\gamma_{11} = 0.03$, $p < 0.05$; 对于情绪智力，$\gamma_{12} = 0.09$, $p < 0.05$)。参照 Cohen, Cohen, West 和 Aiken (2003)的建议，本研究将工作年限对负性情绪与深层动作之间关系的调节作用展示在图 3 中。如图 3 所示，相比于工作年限较短的员工，对于工作年限较长的员工而言，每天负性情绪对深层动作的抑制作用较弱。我们也将情绪智力对负性情绪与深层动作之间关系的调节作用展示在图 4 中。如图 4 所示，相比于情绪智力较低的员工而言，当员工具有较高的情绪智力时，每天负性情绪对深层动作的抑制作用也被减弱。因此，假设 2a 和 3a 都得到了数据支持。

另外，尽管员工工作年限没有显著调节个体内每天负性情绪对表层动作的影响($\gamma_{11} = 0.02$, $p > 0.05$)，但员工情绪智力显著影响了个体内负性情

[1] 注：我们也估计了去除所有控制变量之后的路径系数模型。结果表明，剔除所有控制变量之后，研究结论不变，即现有研究结论中所涉及的各个路径显著性及方向不变。为简洁起见，我们在此仅报告全模型的路径系数估计结果。

表 1　研究变量的平均值、标准差、信度系数和相关性

变量	*M*	*SD*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 年龄	25.11	2.33													
2. 性别	0.89	0.31	0.02												
3. 正性情感特质	3.34	0.46	0.00	−0.20**	**(0.70)**										
4. 负性情感特质	2.48	0.60	0.06	0.09	0.04	**(0.82)**									
5. 深层动作倾向	4.08	0.57	0.02	−0.02	0.09	−0.08	**(0.77)**								
6. 表层动作倾向	3.56	0.65	−0.02	0.01	0.04	0.11	0.16*	**(0.72)**							
7. 神经质	4.45	1.07	0.03	0.06**	−0.02	0.60**	−0.19**	0.20**	**(0.70)**						
8. 工作年限	4.10	2.72	0.73**	0.14	0.01	0.08	−0.02	−0.00	−0.00	—					
9. 情绪智力	5.24	0.67	0.04	−0.15*	0.40**	−0.17*	0.17*	0.07	−0.27**	0.00	**(0.87)**				
10. 正性情绪	3.30	0.56 (0.73)	0.10	−0.24**	0.36**	−0.06	0.31**	0.01	−0.10**	0.05	0.34**	**(0.86)**	−0.20**	0.30**	−0.09**
11. 负性情绪	2.15	0.48 (0.63)	−0.05	0.03	−0.08	0.43**	−0.18**	0.10	0.28**	−0.04	−0.18**	−0.20**	**(0.88)**	−0.28**	0.04*
12. 深层动作	3.76	0.45 (0.66)	0.02	−0.16*	0.24**	−0.18**	0.40**	0.04	−0.19**	0.04	0.25**	0.42**	−0.41**	**(0.84)**	0.13**
13. 表层动作	3.21	0.65 (0.80)	−0.02	0.07	−0.06	0.14*	−0.03	0.52**	0.21**	0.00	−0.08	−0.13	0.07	0.06	**(0.86)**

注：*N* (个体间层面) = 210, *N* (个体内层面) = 2921。性别：0 = 男性, 1 = 女性。各变量在本研究中的内部一致性系数标于对角线处。括号中的标准差为各变量在个体内水平上的标准差。对角线以上的数据为各变量之间在个体内水平上的相关系数，对角线以下的数据为各变量之间在个体间水平上的相关系数。* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

表 2　多水平模型回归系数

变量	深层动作					
	主效应模型			跨层次调节模型		
	系数	标准误	*p*	系数	标准误	*p*
随机截距：						
截距 (γ_{00})	3.73 **	0.47	0.00	3.73*	0.47	0.00
年龄 (γ_{01})	−0.03	0.02	0.05	−0.03*	0.02	0.04
性别 (γ_{02})	−0.14	0.08	0.08	−0.14	0.08	0.08
神经质(γ_{03})	−0.05	0.03	0.15	−0.05	0.03	0.15
正性情感特质 (γ_{04})	0.08	0.06	0.15	0.08	0.06	0.15
负性情感特质 (γ_{05})	0.03	0.06	0.65	0.03	0.06	0.66
深层动作倾向 (γ_{06})	0.20**	0.05	0.00	0.20**	0.05	0.00
表层动作倾向 (γ_{07})	0.03	0.04	0.55	0.03	0.04	0.55
正性情感个体内均值 (γ_{08})	0.17**	0.06	0.00	0.17**	0.06	0.00
负性情感个体内均值 (γ_{09})	−0.27**	0.06	0.00	−0.27**	0.06	0.00
工作年限(γ_{010})	0.03	0.01	0.06	0.03	0.01	0.05
情绪智力(γ_{011})	0.01	0.04	0.85	0.01	0.04	0.85
残差 (σ_1^2)	0.23**	0.02	0.00	0.23**	0.02	0.00
固定斜率：						
顺序效应(β_1)	−0.01**	0.00	0.00	−0.01**	0.00	0.00
正性情感(β_2)	0.17**	0.03	0.00	0.17**	0.03	0.00
负性情绪影响的随机斜率：						
截距 (γ_{10})	−0.13**	0.03	0.00	−0.13**	0.03	0.00
工作年限 (γ_{11})				0.03*	0.01	0.02
情感智力 (γ_{12})				0.09*	0.04	0.04
残差 (τ_1)	0.06**	0.02	0.00	0.05**	0.02	0.00

续表 2

变量	表层动作					
	主效应模型			跨层次调节模型		
	系数	标准误	p	系数	标准误	p
随机截距:						
截距 (γ_{00})	1.87*	0.77	0.02	1.86*	0.77	0.02
年龄 (γ_{01})	−0.01	0.02	0.71	−0.01	0.02	0.72
性别 (γ_{02})	0.04	0.12	0.74	0.04	0.12	0.73
神经质(γ_{03})	0.09*	0.04	0.04	0.09*	0.04	0.04
正性情感特质 (γ_{04})	−0.04	0.09	0.67	−0.04	0.09	0.67
负性情感特质 (γ_{05})	0.03	0.08	0.71	0.03	0.08	0.71
深层动作倾向 (γ_{06})	−0.06	0.08	0.42	−0.06	0.08	0.42
表层动作倾向 (γ_{07})	0.50**	0.06	0.00	0.50**	0.06	0.00
正性情感个体内均值 (γ_{08})	−0.10	0.09	0.24	−0.10	0.09	0.24
负性情感个体内均值 (γ_{09})	−0.12	0.08	0.16	−0.12	0.08	0.16
工作年限(γ_{011})	0.00	0.02	0.84	0.00	0.02	0.85
情绪智力(γ_{010})	−0.02	0.07	0.73	−0.02	0.07	0.73
残差 (σ_1^2)	0.21**	0.01	0.00	0.21**	0.01	0.00
固定斜率:						
顺序效应(β_1)	−0.01	0.00	0.16	−0.01	0.00	0.15
正性情感(β_2)	0.00	0.02	0.95	0.00	0.02	1.00
负性情绪影响的随机斜率:						
截距 (γ_{10})	0.01	0.03	0.85	0.01	0.03	0.88
工作年限 (γ_{11})				0.02	0.01	0.10
情感智力 (γ_{12})				0.08*	0.04	0.05
残差 (τ_1)	0.09**	0.02	0.00	0.09**	0.02	0.00

注: N (个体间层面) = 210, N (个体内层面) = 2921. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

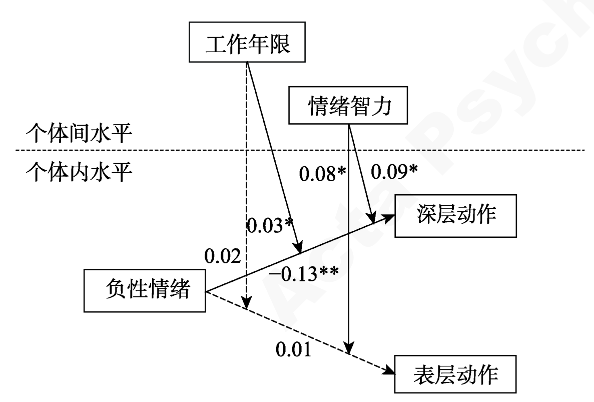


图 2　研究模型中各路径系数估计结果

注: N (个体间层面) = 210, N (个体内层面) = 2921. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

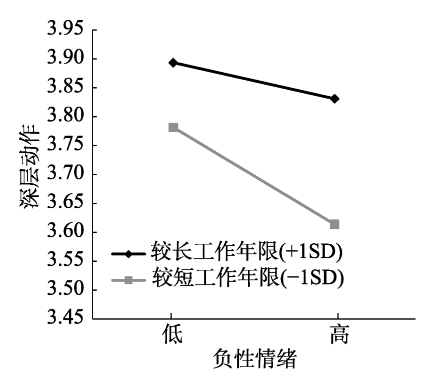


图 3　工作年限对负性情绪和深层动作关系的调节作用

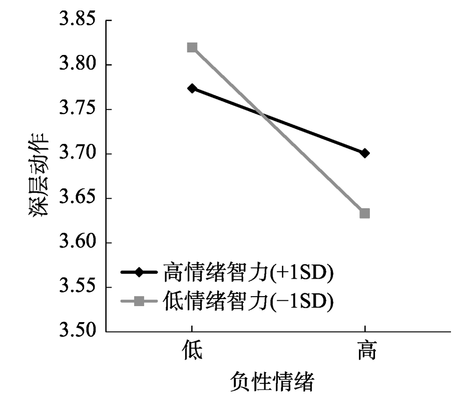


图 4　情绪智力对负性情绪和深层动作关系的调节作用

绪对表层动作的效应($\gamma_{12} = 0.08$, $p < 0.05$)。但值得注意的是, 尽管情绪智力具有显著的调节作用, 但调节方向与研究假设相左。我们也将情绪智力对负性情绪与表层动作之间关系的调节作用展示在图 5 中。如图 5 所示, 对于情绪智力更高的员工而言, 每天早晨负性情绪对表层动作的作用呈现出积极促进的趋势; 而对于情绪智力更低的员工而言, 每天早晨负性情绪对表层动作的影响则呈现出消极抑制的趋势。因此, 假设 2b 和假设 3b 没有得到数据支持。

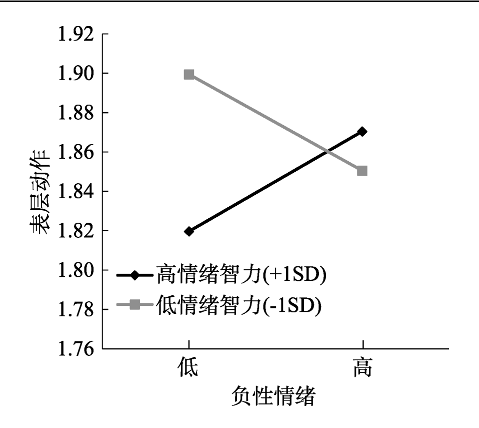


图 5 情绪智力对负性情绪和表层动作关系的调节作用

4 讨论

4.1 研究结果与分析

本研究发现，员工每天的负性情绪显著降低了深层动作，但对表层动作的影响不显著。这一研究结果首先支持了本研究中员工情绪劳动策略存在个体内差异，且受到员工每天情绪波动影响的理论假说。但数据分析结果也表明，员工每天负性情绪对深层动作和表层动作的影响存在差异：一方面，员工每天早晨负性情绪显著减少了深层动作；另一方面，尽管每天负性情绪对表层动作的影响呈现出积极促进的趋势，但二者之间的关系并不显著。究其原因，我们认为这是因为深层动作所聚焦的是改变环境或对环境的认知的前因聚焦的情绪调节，而表层动作所聚焦的则是改变能够被观测到的情绪或生理反应的反应聚焦的情绪调节(Grandey, 2000)。当员工在开展工作的一天初始就感知到较高的负性情绪时，实际上是有较为充足的时间和可能性在前因聚焦的情绪调节上也做出一定努力，而非仅仅在与客户互动的当下进行反应聚焦的情绪调节的。可见员工在每天工作中的表层动作的策略使用可能会与深层动作的策略使用产生重叠(Gabriel, Daniels, Diefendorff, & Greguras, 2015)，因而可能会导致员工情绪波动对表层动作的影响不显著。因此，我们也期待未来研究采用更细腻的研究范式(如，潜结构分析策略 Latent Profile Analysis)，来探讨员工个体内情绪劳动策略的具体形成机制。

研究结果还表明，员工个体间情绪智力和工作年限都显著调节了个体内负性情绪对深层动作的抑制作用。这些研究结果也支持了自我调节理论的观点，情绪智力和工作年限作为员工在进行情绪劳动情境中的关键自我调节资源和认知资源，能够为其每天工作中的自我调节过程进行资源补充。除此之外，本研究在检验个体间情绪智力对个体内负性情绪对表层动作关系的调节作用时，得到了与假设不一致的结论。尽管员工每天负性情绪对表层动作策略的影响并不显著，但对于情绪智力较高的员工而言，当他们体会到了较高水平的负性情绪之后，其表层动作水平也较高。究其原因，我们认为，一方面，对于情绪智力水平较高的员工而言，他们的自我调节能力不仅体现在对情绪的理解和调节上，也体现在对外在情绪表达的把握控制上(Mayer & Salovey, 1997; Mayer et al., 2004; Wong & Law, 2002)。因此，在没有更深层次的情绪调节相配合的情形下，这种聚焦于情绪外在表达的情绪调节方式实际上也是与表层动作相适应的。

另一方面，我们认为这一研究结果其实也说明了情绪智力作为服务行业员工个体水平上调节资源的重要性。具体而言，这一研究结果实际说明，在体会到了较高水平负性情绪的情形中，情绪智力较高的员工所进行的表层动作和深层动作都是更多的。情绪智力能够使得服务行业员工在情绪调节上具有更强的坚持度(Beal et al., 2005)。而当员工个体所具备的认知资源和调节资源不足以支持其维持情绪劳动时，员工的确是有可能做出偏差行为的(如针对顾客的破坏行为，Judge, Woolf, & Hust, 2009; Wang et al., 2011; 工作退缩行为, Kao, Cheng, Kuo, & Huang, 2014 等)。可见情绪智力作为员工个体水平上的调节资源，帮助员工在困难的情形(如体会到较高水平负面情绪的情形)中，也不减少深层动作和表层动作的情绪劳动，是员工能够用以应对工作中情绪表达需求的重要资源。

4.2 理论意义

本研究在现有情绪劳动文献的基础上，采用追踪式的研究范式，主要考察员工每天负性情绪对情绪劳动策略的影响以及个体层面上资源差异对这一影响的调节作用，主要有以下几方面的理论贡献。

首先，本研究根据自我调节理论检验了员工每天负性情绪对情绪劳动策略的影响效应，这一结论拓展了我们对于员工情绪劳动策略的影响因素的理解。具体而言，以往研究着重强调的是员工个体水平上的特质(如 Kammeyer-Mueller et al., 2013; Scott & Barnes, 2011)、感知到的情绪表达规则(Diefendorff & Gosserand, 2003)等因素对员工总体采取的情绪劳动策略倾向的影响，而较少关注个体内情绪波动对每天工作中具体情绪劳动策略的作

用。借助个体内的研究视角, 本研究不仅更贴近情绪、情绪劳动的管理实践, 所得到的研究结论也有助于进一步拓展和丰富情绪劳动领域的相关理论和知识。

其次, 本研究也拓展了自我调节理论在情绪劳动研究中的应用价值。本研究所采用的自我调节理论框架的切入点也呼应了 Beal 等学者(2005)所提出的, 在情绪劳动情境下探讨员工个体水平上和在工作初始水平上认知资源和自我调节资源对其工作影响的呼吁。从自我调节理论出发, 本研究探讨了员工在体验到负性情绪之后, 对当天具体情绪劳动策略的影响及其边界条件。因此, 自我调节理论在情绪劳动的研究中也有很强的解释效力, 能够对促进情绪劳动领域研究的发展提供更多有益的思路。

4.3　实践启示

本研究的研究结果在实际的工作中也有很好的应用价值。例如, 从招聘、培训的角度出发, 本研究能够为企业的管理实践提供有益启示: 从招聘角度而言, 本研究发现员工的情绪智力在员工每天的负性情绪和情绪劳动策略之间起到了调节作用。因此企业在招聘的过程中, 可以考虑使用专业心理测量工具对应聘者的情绪智力进行考察, 招聘向情绪智力较高的员工倾斜。从培训角度而言, 本研究发现员工每天早晨的负性情绪会影响员工每天的情绪劳动策略。因此企业可以考虑指导员工进行解压训练, 帮助员工更好地疏解工作压力和负面情绪。另外, 由于员工的情绪智力和工作年限均是调节个体内负性情绪对情绪劳动策略影响的重要边界条件, 企业也可以考虑鼓励工作年限较长或是在情绪智力方面表现更突出的员工在培训和工作中多与其他员工进行交流和经验分享, 从而达到帮助员工提升个人层面自我调节资源和认知资源的目的。

4.4　研究局限性与展望

尽管本研究借助自我调节理论框架, 并采用追踪式的研究范式, 考察了呼叫中心的员工每天负性情绪对其每天的情绪劳动策略的影响以及个体水平上工作年限和情绪智力的跨层次调节作用, 有利于了解影响员工情绪劳动策略的内在机制, 但仍存在着一定的局限性:

首先, 尽管本研究借助自我调节理论框架, 从资源消耗和补充的角度来探讨情绪劳动的机制以及相应的跨层次调节作用, 但是由于数据收集条件的局限性, 本研究未能收集到具体涉及资源的研究变量, 因此没有直接对资源的机制进行验证。基于此, 我们呼吁未来研究在采用资源相关的理论来探讨情绪劳动的内在机制时, 进一步探明员工每天早晨情绪状态对其情绪劳动策略产生影响的具体机制, 从而在实证上为资源相关的理论机制提供支持。

其次, 尽管本研究采用了追踪式的数据收集方法, 获取了员工个体内每一天水平上情绪状态对情绪劳动策略的影响数据。但由于情绪的持续时间相对较短, 且特定情绪的引起往往是有特定明确原因的, 这就使得对于情绪相关的研究值得更进一步地深入到事件水平, 探讨员工在具体工作情境中特定事件的影响。因此, 本研究也呼吁未来有关情绪和情绪劳动的研究采用更为细腻深入的研究范式, 进一步地探讨员工工作中的工作事件或是影响员工表现的非工作事件, 从而更全面地建立变量之间的因果关系。另外, 也有学者提出员工们的负性情绪水平有可能因为经过了深层动作的调节而减弱、受到了表层动作的被迫抑制之后反而增强(Scott & Barnes, 2011)。可见员工每天体会到的负性情绪不仅仅是资源在前期事件中损耗的结果, 也有可能受到员工不同情绪劳动策略的影响而进一步累积。因此, 我们也希望未来研究能够继续深入, 从理论构建和研究设计上更进一步地挖掘员工具体情绪体验与情绪劳动策略之间的关系, 进一步推动情绪劳动理论的发展。

第三, 尽管本研究在数据分析的过程中控制了顺序效应, 能够在一定程度上控制与特定工作日相关因素(如工作量或工作负荷)的影响, 但由于数据收集过程中条件的限制, 我们没有能够获取员工在每个工作日中具体工作量的数据。因此, 我们也呼吁未来的研究能够在本研究的基础之上, 获取有关员工工作量、工作负荷相关的客观数据, 以进一步推动情绪劳动领域研究的发展。

最后, 本研究所测量的变量都是采用自陈量表的形式, 因此无法完全避免同源误差的影响。但由于本研究所涉及到的主要研究变量都涉及到个体内在的感受和认知状态, 因此由其本人进行自我报告应当是较为恰当的。除此之外, 我们也在每天的测量当中将员工感知的负性情绪和他们所采取的情绪劳动策略的测量分离, 力求在一定程度上减弱同源误差的影响。最后, 我们根据 Podsakoff, MacKenzie, Lee 和 Podsakoff (2003)的建议, 从统计上进行了针对同源误差影响的检验。我们比较了包含主要研究变量和控制变量的理论模型, 以及理论模型基础之上再加一个同源因子模型之间的模型

拟合差异，统计结果表明，加上同源因子之后，模型的拟合度显著下降($\Delta\chi^2$ = 367.64，Δdf = 2，p < 0.01)，说明在本研究中模型估计没有受到潜在同源因子的影响。尽管我们认为研究所涉及的模型检验和研究结论较为可靠，能够在一定程度上规避了同源误差的影响，但在未来的研究中，我们也期望学者们能够通过采用客观指标或争取收集不同来源数据的方法，以更好地降低同源误差的影响。

5　结论

员工每天负性情绪显著地抑制了深层动作，而对表层动作的影响作用不显著。员工个体水平上的工作年限和情绪智力调节了个体内负性情绪对情绪劳动策略的作用。一方面，相较于工作年限较短和情绪智力较低的员工，对于工作年限较长的员工和情绪智力较高的员工而言，个体内负性情绪对深层动作的抑制作用相对较弱。另一方面，相较于情绪智力较低的员工，当情绪智力较高的员工体会到较高的负性情绪时，也更倾向于采取表层动作的策略进行情绪劳动。

参　考　文　献

Ackerman, P. L. (1988). Determinants of individual differences during skill acquisition: Cognitive abilities and information processing. *Journal of Experimental Psychology: General*, *117*(3), 288–318.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*(1), 88–115.

Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences, 44*(3), 679–688.

Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2003). Self-regulation and the executive function of the self. In M. R. Leary & J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of self and identity* (Vol. 1, pp. 197–217). New York, NY: Guilford Press.

Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2007). Self-regulation, ego depletion, and motivation. *Social and Personality Psychology Compass, 1*(1), 115–128.

Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science, 16*(6), 351–355.

Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied psychology*, *90*(6), 1054–1068.

Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. *Psychological Bulletin, 106*(1), 59–73.

Brislin, R. W. (1980). Translation and content analysis of oral and written materials. In H. C. Triandis & J. W. Berry (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology* (Vol. 2, pp. 389–444). Boston, MA: Allyn and Bacon.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57–67.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365–379.

Clore, G. L. (1994). Why emotions are felt. In P. Ekman & R. J. Davidson (Eds.), *The nature of emotion* (pp. 103–111). Oxford, England: Oxford University Press.

Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 339–357.

Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior, 24*(8), 945–959.

Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79*(2), 273–298.

Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology, 100*(3), 863–879.

Gailliot, M. T., Baumeister, R. F., Dewall, C. N., Maner, J. K., Plant, E. A., & Tice, D. M., … Schmeichel, B. J. (2007). Self-control relies on glucose as a limited energy source: Willpower is more than a metaphor. *Journal of Personality & Social Psychology, 92*(2), 325–336.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95–110.

Grandey, A. A. (2003). When "the smile must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86–96.

Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology, 90*(6), 1256–1264.

Gross, J.J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2*(3), 271–299.

Hagger, M. S., Wood, C., Stiff, C., & Chatzisarantis, N. L. (2010). Ego depletion and the strength model of self-control: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 136*(4), 495–525.

Halbesleben, J. R., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the "COR" understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, *40*(5), 1334–1364.

Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley, CA: University of California Press.

Hofmann, D. A., & Gavin, M. B. (1998). Centering decisions in hierarchical linear models: Implications for research in organizations. *Journal of Management, 24*(5), 623– 641.

Huang, M. E., Wu, Z. Q., & Tang, G. Q. (2010). How does personality relate to mental health in service industry setting? The mediating effects of emotional labor strategies.

Acta Psychologica Sinica, 42(12), 1175–1189.
[黄敏儿，吴钟琦，唐淦琦．(2010)．服务行业员工的人格特质、情绪劳动策略与心理健康的关系．*心理学报, 42*(12), 1175–1189.]
Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361–389.
Johnson, H. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 319–333.
Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*, *89*(4), 661–673.
Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology, 62*(1), 57–88.
Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. W., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositonal affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, *66*(1), 47-90.
Kanfer, R., & Ackerman, P. L. (1989). Motivation and cognitive abilities: An integrative/aptitude-treatment interaction approach to skill acquisition. *Journal of Applied Psychology, 74*(4), 657–690.
Kao, F. H., Cheng, B. S., Kuo, C. C., & Huang, M. P. (2014). Stressors, withdrawal, and sabotage in frontline employees: The moderating effects of caring and service climates. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 87*(4), 755–780.
Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology, 89*(3), 483–496.
Li, J., Pang, B., Zhang, B., & Du, H. (2011). Self-regulation: From basic theories to applications. *Journal of Beijing Normal University (Social Science)*, *6*, 5–13.
[黎坚，庞博，张博，杜涵．(2011)．自我调节：从基本理论到应用研究．*北京师范大学学报(社会科学版), 6*, 5–13.]
Liu, Y., Song, Y., Koopmann, J., Wang, M., Chang, C. D., & Shi, J. (2017). Eating your feelings? Testing a model of employees' work-related stressors, sleep quality, and unhealthy eating. *Journal of Applied Psychology, 102*(8), 1237–1258.
Ma, S. L. & Huang, M. E. (2006). Emotional labor: Surface acting and deep acting, which one is better?. *Acta Psychologica Sinica, 38*(2), 262–270.
[马淑蕾，黄敏儿．(2006)．情绪劳动：表层动作与深层动作，哪一种效果更好?．*心理学报, 38*(2), 262–270.]
Ma, Y. F. & Wang, T. (2011). Is emotional labor the same to all employees in the service industry? The moderating effect of negative affectivity and social skill. *Economic Management Journal, 33*(5), 95–102.
[马玉凤，王涛．(2011)．情绪劳动对服务业员工都是一样的吗?——消极情感和社会技能的调节作用．*经济管理, 33*(5), 95–102.]
Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New Yourk: Basic Books.
Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, *15*(3), 197–215.
Menges, J. I., & Kilduff, M. (2015). Group emotions: Cutting the gordian knots concerning terms, levels of analysis, and processes. *The Academy of Management Annals, 9*(1), 845–928.
Mo, S. J. & Shi, J. Q. (2017). Impacts of emotional labor strategies on employee sabotage behavior. *Acta Psychologica Sinica, 49*(3), 349–358.
[莫申江，施俊琦．(2017)．情绪劳动策略对主动破坏行为的影响．*心理学报, 49*(3), 349–358.]
Muraven, M. & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin, 126*(2), 247–259.
Muthén, L. K., & Muthén, B. O. (2012). *Mplus user's guide* (7th ed.). Los Angeles, CA: Author.
National Bureau of Statistics of China. Xu, J. Y. *Service industry in China has achieved steady and rapid growth in the year of 2017, and its quality and efficiency has been improved*. Retrieved April 10, 2018, from http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201801/t20180119_1575485.html
[中国国家统计局．许剑毅．*2017 年服务业稳定较快增长 质量效益提升*．2018-04-10 取自 http://www.stats.gov.cn/tjsj/sjjd/201801/t20180119_1575485.html]
Peng, Z. M., Lin, X. H., Zhang, J. M., & Che, H. S. (2004). The ability model of emotional intelligence. *Advances in Psychological Science, 12*(6), 817–823.
[彭正敏，林绚晖，张继明，车宏生．(2004)．情绪智力的能力模型．*心理科学进展*, *12*(6), 817–823.]
Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, *88*(5), 879–903.
Ren, Q. Y., & Zhang, W. Q. (2014). A review of latest foreign researches on emotional labor strategies. *East China Economic Management, 28*(3), 152–158.
[任庆颖，张文勤．(2014)．国外情绪劳动策略最新研究进展评述．*华东经济管理, 28*(3), 152–158.]
Saucier, G. (1994). Mini-markers: A brief version of Goldberg's unipolar big-five markers. *Journal of Personality Assessment, 63*(3), 506–516.
Schmidt, F. L., Hunter, J. E., & Outerbridge, A. N. (1986). Impact of job experience and ability on job knowledge, work sample performance, and supervisory ratings of job performance. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 432–439.
Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences, 25*(2), 167–177.
Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, *54*(1), 116–136.
Smith, C. A., Haynes, K. N., Lazarus, R. S., & Pope, L. K. (1993). In search of the "hot" cognitions: Attributions, appraisals, and their relation to emotion. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*(5), 916–929.
Tesluk, P. E., & Jacobs, R. R. (1998). Toward an integrated model of work experience. *Personnel Psychology, 51*(2), 321–355.
Wang, M., Liao, H., Zhan, Y. J., & Shi, J. Q. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against

customers: Examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal, 54*(2), 312–334.
Wang, M., Liu, S. Q., Liao, H., Gong, Y. P., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. Q. (2013). Can't get it out of my mind: Employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. *Journal of Applied Psychology, 98*(6), 989–1004.
Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*(6), 1063–1070.
Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews,* Vol. 18, (pp. 1−74). US: Elsevier Science/JAI Press..
Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243–274.
Yang, L. F. & Hu, J. C. (2010). Empirical research on the effect of job satisfaction on emotional labor strategies. *Research on Economics and Management, 1*, 104–112.
[杨林锋, 胡君辰. (2010). 工作满意对情绪劳动策略影响实证研究. *经济与管理研究, 1*, 104–112.]
Yang, Y., Ma, Q. H., Zeng, F. Q., Tan, G. W., & Yang, C. J. (2013). Empirical research on the relationship between organizational justice and emotional labor strategies. *Industrial Engineering & Management, 18*(4), 37–43.
[杨勇, 马钦海, 曾繁强, 谭国威, 杨春江. (2013). 组织公平感与情绪劳动策略关系的实证研究. *工业工程与管理, 18*(4), 37–43.]
Zapf, D. (2003). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*(2), 237–268.
Zhou, L., Wang, M., Chang, C. H., Liu, S. Q., Zhan, Y. J., & Shi, J. Q. (2017). Commuting stress process and self-regulation at work: Moderating roles of daily task significance, family interference with work, and commuting means efficacy. *Personnel Psychology, 70*(4), 891–922.

Daily negative affect and emotional labor strategies

FANG Yanran[1]; WEI Wei[1]; LUO Ping[1]; LIU Xiaodong[1]; SHI Junqi[1]; ZHAN Yujie[2]

([1] *Lingnan (University) College, Sun Yat-sen University, Guangzhou* 510275, *China*)

([2] *Lazaridis School of Business and Economics, Wilfrid Laurier University, Waterloo* 22120, *Canada*)

Abstract

Emotional labor refers to the process of regulating both feelings and expressions in response to the display rules for promoting organizational goals. Instead of conceptualizing emotional labor as a stable behavioral tendency, the current study applied self-regulation theory to understand emotional labor (expressing proper emotion at work) as a self-regulation process, and specific emotional labor strategies (i.e., deep acting and surface acting) as approaches employees use to cope with negative moods on a daily basis.

By surveying 210 customer service representatives of a call center for fourteen consecutive workdays, this diary study examined a multilevel model of daily emotional labor, with morning negative affect as a within-person level predictor, and employee job tenure and emotional intelligence as between-person level moderators. Specifically, the main effects of daily negative affect on emotional labor strategies were reflected by mean values of the random slopes at the within-person level. To test the cross-level interactive effects, the random slopes of "morning negative affect-daily emotional labor strategies" relations were regressed on job tenure and emotional intelligence; the interactive effects were indicated by significant effects of between-level moderators on given within-level random slopes.

Results showed that service employees were more likely to engage in deep acting on days when they experience lower levels of negative mood. Further, job tenure and emotional intelligence significantly attenuated the negative effect of morning negative affect on daily deep acting. Specifically, the negative relationship between morning negative affect and daily deep acting was weaker (versus stronger) for employees with longer (versus shorter) job tenure, or higher (versus lower) emotional intelligence. Additionally, employees' emotional intelligence also moderated the relationship between morning negative affect and surface acting, but in different directions. To be concrete, for employees with higher emotional intelligence, there was a positive relationship between morning negative affect and daily surface acting; whereas the relationship reflected a negative trend for employees with less emotional intelligence.

The current study contributes to the literature of emotional labor in several aspects. First, drawing on self-regulation theory, the current study conceptualized emotional labor as a coping strategy in employees' daily self-regulation process. In conceptualizing deep acting and surface acting as coping strategies consuming different levels of resources, the current study provided a resources-based mechanism underlying the "negative affect-emotional labor strategy" linkage. Second, the current study also investigated cognitive resource (i.e., job tenure) and self-regulation resource (i.e., emotional intelligence) at the individual level as boundary conditions that shape the impact of daily negative affect on emotional labor strategies. In doing so, we were able to support the resource-based theoretical mechanism between the "negative affect-emotional labor strategy" linkage, and expand the literature on emotional labor.

Key words　daily negative affect; emotional labor strategies; job tenure; emotional intelligence